

**PROSEDUR PELAYANAN TABUNGAN BRITAMA JUNIO PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU KALIBUTUH SURABAYA
TUGAS AKHIR**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

IRAWATI

NIM : 2013111009

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

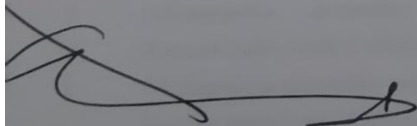
**PENGESAHAN RANGKUMAN
TUGAS AKHIR**

Nama	: IRAWATI
Tempat,Tanggal Lahir	: Magetan,02 Juni 1996
NIM	: 2013111009
Program Pendidikan	: Diploma 3
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Keuangan dan Perbankan
Judul	: Prosedur Pelayanan Tabungan BritAma Junio pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Klaten Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua ProgramDiploma

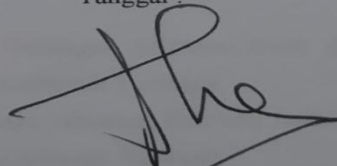
Tanggal :



Drs.Ec.Mochammad Farid, M.M

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs.Sudjarno Eko Supriyono,M.M

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada sebuah bank sangat dibutuhkan oleh masyarakat, umumnya pada pelayanan simpanan maupun pinjaman. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia melayani masyarakat dalam hal simpanan maupun pinjaman sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apalagi di era *modern* seperti sekarang ini semua masyarakat khususnya orang tua harus dapat mengajarkan anak mereka untuk menabung mulai dari di usia dini. Dengan adanya tabungan yang dikhususkan untuk anak-anak, dapat meningkatkan minat menabung pada anak dan meningkatkan jumlah nasabah simpanan di bank dengan adanya pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Tujuan dan kegunaan pengamatan

Tujuan dan kegunaan dari rangkuman tugas akhir ini diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan prosedur pelayanan dalam pembukaan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya.
2. Mengetahui prosedur penyetoran Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
3. Mengetahui prosedur perhitungan bunga Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
4. Mengetahui prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya
5. Mengetahui prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya

6. Mengetahui hambatan dan penyelesaian prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya

Metode pengamatan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis melakukan pengamatan dengan beberapa metode diantaranya adalah :

1. Metode wawancara, yaitu metode yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak bank tempat penelitian khususnya dengan front liner
2. Metode pengumpulan data, yaitu dengan melakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tugas akhir,

Subyek pengamatan

Pengamatan dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Kalibutih Surabaya. BRI KCP Kalibutih Surabaya merupakan Kantor Cabang Pembantu dari BRI Kantor Cabang Perak Surabaya. BRI KCP Kalibutih memiliki produk yang dikhususkan untuk anak-anak yaitu BritAma Junio. Dari produk inilah peneliti menuliskan judul prosedur pelayanan tabungan britama junio.

Ringkasan Pembahasan

1. Prosedur pelayanan pembukaan Tabungan Britama Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur pembukaannya diantaranya adalah Dapat dibuka nasabah di bawah usia 17 tahun dapat juga dibuka oleh nasabah berusia lebih dari 17 tahun dengan ketentuan yang berlaku, Nasabah atau orang tua wali datang ke bank untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening tabungan BritAma Junio, pembukaan rekening tabungan untuk nasabah usia diatas 17 tahun menyertakan Kartu Identitas atau KTP, Mengisi slip setoran dan selanjutnya akan diproses oleh pihak bank mulai dari *customer service*, *supervisor* dan selanjutnya *teller*.

2. Prosedur pelayanan penyetoran Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai, pelayanan secara tunai adalah dengan Nasabah datang ke bank, Nasabah mengisi slip setoran yang ada di bank dan menandatangani, Setelah mengisi slip setoran nasabah datang ke *teller* dan menyerahkan slip setoran beserta uang tunai untuk di debet ke dalam Tabungan BritAma Junio, *Teller* memproses transaksi pendebitan tabungan dan menyerahkan slip tanda bukti setor kepada nasabah. Sedangkan penyetoran *non* tunai dapat dilakukan melalui mesin setor tunai yang ada di kantor cabang atau melalui *transfer*, maupun kliring. Penyetoran non tunai melalui transfer dapat dilakukan di ATM dan dapat menghemat waktu, selain itu setor tunai melalui ATM juga lebih *efisien* dan cepat pemrosesannya.
3. Prosedur perhitungan bunga Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur perhitungan bunga dilakuka dengan metode saldo harian. Bunga akan dibayarkan setian tanggal 20 dengan ketentuan saldo terakhir pada tanggal 20. Suku bunga tabungan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan dahulu pada nasabah penabung. Saldo dibawah Rp 7.500.000 tidak dikenakan pajak, sedangkan saldo diatas atau sama dengan Rp 7.500.000 dikenakan pajak sebesar 20%.
4. Prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penarikan Tabungan melalui *teller* dan penarikan tabungan melalui ATM. Penarikan Tabungan BritAma Junio melalui *teller* dengan Nasabah datang ke bank untuk mengisi slip penarikan Tabungan Brtaima Junio, Nasabah mengisi slip penarikan dan menandatangani slip penarikan, Slip penarikan Tabungan yang telah diisi kemudian di berikan ke bagian *teller*, Nasabah menunggu dan menerima uang tunai dari *teller* dan bukti slip penarikan.

Sedangkan penarikan melalui mesin ATM sangatlah mudah yaitu dengan Nasabah datang ke mesin ATM BRI yang ada dan mengikuti langkah-langkah sesuai yang ada di ATM. Transaksi melalui mesin ATM ini tergolong lebih *efisien* waktu karena nasabah tidak perlu antri di *teller*. Dan kelemahannya adalah nominal transaksi pada mesin ATM dibatasi.

5. Prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio adalah Nasabah pemilik Tabungan BritAma Junio datang ke Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya tempat nasabah membuka Tabungan, Nasabah diminta untuk mengisi formulir surat permohonan penutupan rekening tabungan dan menandatangani surat permohonan tersebut, *Customer service* menyampaikan pada *supervisor* selanjutnya diproses di bagian *teller*, Nominal Tabungan yang masih tersisa diberikan secara tunai kepada nasabah oleh bagian *teller*, *Supervisor* melakukan penonaktifan rekening Tabungan nasabah yang telah ditutup.
6. Terdapat hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam rangka pelayanan Tabungan BritAma Junio di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya, pertama nasabah tidak membawa akte atau KK saat mengajukan permohonan pembukaan rekening Tabungan BritAma Junio, kedua Nasabah tidak sabar, nasabah tidak sabar biasanya diakibatkan antrian yang terlalu panjang pada meja *customer service* maupun pada bagian pelayanan *teller*, ketiga sistem sering *Offline*, dikarenakan adanya pembaharuan satelit BRI

Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Prosedur pelayanan pembukaan Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur pembukaannya diantaranya adalah Dapat dibuka nasabah di bawah usia 17 tahun dapat

juga dibuka oleh nasabah berusia lebih dari 17 tahun dengan ketentuan yang berlaku

2. Prosedur pelayanan penyetoran Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur pelayanan Tabungan BritAma Junio dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai
3. Prosedur perhitungan bunga Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur perhitungan bunga dilakukan dengan metode saldo harian.
4. Prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur penarikan Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penarikan Tabungan melalui *teller* dan penarikan tabungan melalui ATM
5. Prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya, prosedur penutupan Tabungan BritAma Junio adalah Nasabah pemilik Tabungan BritAma Junio datang ke BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya tempat nasabah membuka Tabungan
6. Terdapat hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam rangka pelayanan Tabungan BritAma Junio di BRI Kantor Cabang Pembantu Kalibutih Surabaya dan bagaimana penyelesaian atau solusi dari hambatan-hambatan tersebut.

Saran

Saran dari peneliti diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Yaitu untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan pelayanan *service excellent* kepada nasabah Tabungan BritAma Junio.
2. Kedua, Bank Rakyat Indonesia KCP Kalibutih memberikan info lebih awal kepada nasabah dengan adanya pembaharuan satelit baru guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Bank Rakyat Indonesia. (Online). (<http://www.bri.co.id/articles/9>, diakses 30 Juli 2015)
- Kasmir. 2012. Manajemen Perbankan. Edisi Revisi. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Qieqie, Rizky. 2014. Pengertian Dan Definisi Prosedur. (Online).(<http://qieqierizky.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-dan-definisi-dari-prosedur.html?m=1> , diakses 26 Oktober 2015)